



Securitas Aviation Canada : Plan d'accessibilité

Généralités

Résumé

D'une manière générale, les principaux obstacles identifiés sont l'absence de politiques et de procédures formelles dans tous les domaines de l'accessibilité. Nous prévoyons nommer ou établir un coordinateur ou un comité dédié à l'accessibilité afin de structurer tous les processus et d'élaborer des politiques appropriées en matière d'accessibilité.

Afin de s'assurer que nous nous conformons à la LCA, Securitas Aviation Canada a sollicité l'expertise d'une société externe, TransPerfect, pour nous aider à identifier les obstacles et à formuler un plan d'action pour les éliminer ou les prévenir.

(Voir les rapports dans les annexes)

Aperçu de l'entreprise

Securitas Aviation est la division spécialisée du Groupe Securitas qui offre des solutions de sécurité propres au secteur de l'aviation.

Securitas Aviation Canada est responsable de la sécurité aéroportuaire dans plus de 32 aéroports situés dans les régions de l'est du pays, notamment au Québec, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nunavut, à Terre-Neuve et au Labrador.

Notre objectif

Faire de votre monde un endroit plus sécuritaire.

Énoncé d'accessibilité

Securitas Aviation Canada s'engage à assurer l'accessibilité numérique aux personnes handicapées. Nous améliorons continuellement l'expérience utilisateur pour tous et appliquons les normes d'accessibilité pertinentes.

Mécanisme de rétroaction

Nous accueillerons avec intérêt les commentaires sur l'accessibilité du site Web de Securitas Aviation Canada. N'hésitez pas à nous informer si vous rencontrez des obstacles à l'accessibilité sur notre site.

Personne-ressource : Marjolaine Alloï, directrice régionale des Ressources humaines

Téléphone : 514 636-1497

Courriel : stas.hr@securitas.ca

Adresse postale : 455, boul. Fénelon, bureau 100, Dorval (QC), H9S 3G5



Nous nous efforçons de répondre aux commentaires dans les cinq jours ouvrables.

Notre client

Le seul client de STAS est l'ACSTA, une société d'État mandataire financée par des crédits parlementaires et responsable devant le Parlement par l'intermédiaire du ministre des Transports. L'ACSTA est responsable des points de contrôle de sécurité, ce qui représente l'environnement et les procédures dans lesquels la plupart des employés de STAS exercent leurs activités. L'ACSTA dispose de son propre plan d'accessibilité qui est disponible à l'adresse suivante : <https://www.catsa-acsta.gc.ca/fr/au-sujet-acsta/plan-accessibilite-acsta>.

Remarque : Pour cette raison, le plan d'accessibilité de STAS se concentre sur l'accessibilité de ses bureaux régionaux et de son siège social.

Emplois

Obstacles identifiés :

1.1 Absence de politiques officielles d'accessibilité

Notre analyse de STAS révèle une lacune importante dans la structure d'emploi interne de l'entreprise en ce qui concerne les politiques formelles d'accessibilité. Malgré les exigences en matière d'emploi prévues par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), l'entreprise ne dispose pas de directives, de normes ou de cadres explicites pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite. Cette absence se retrouve dans tous les domaines de l'emploi, y compris les processus d'embauche, la formation des employés, les accommodements du lieu de travail et les possibilités de promotion. L'absence de politiques exhaustives en matière d'accessibilité pourrait involontairement entraîner une exclusion systématique ou une discrimination à l'encontre des personnes handicapées.

1.2 Contrôle externe de l'environnement de travail et de la formation

Un aspect essentiel de la situation unique de STAS réside dans les facteurs externes qui influencent l'environnement de travail physique et la formation d'une grande partie de son personnel, en particulier les agents de sécurité, par des sociétés aéroportuaires canadiennes telles que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Ces exigences externes représentent d'importants obstacles à l'accessibilité qui échappent à la compétence et au contrôle de STAS, ce qui entrave la capacité de l'entreprise à résoudre directement ces problèmes.

Étant donné que ces agents de sécurité constituent la grande majorité de la main-d'œuvre de STAS, ce contrôle externe a un impact considérable sur l'inclusion dans son ensemble et les obstacles à l'emploi à STAS. L'amélioration de ces conditions et l'élimination des obstacles à l'accessibilité dépendent



fondamentalement de ces agences externes. Ainsi, tout progrès important dans le domaine de l'accessibilité pour les employés de STAS, tout particulièrement pour les employés potentiels handicapés, dépend largement des actions entreprises par ces agences externes.

1.3 Faible niveau de sensibilisation aux problèmes d'accessibilité

L'analyse indique qu'en dépit d'une empathie évidente à l'égard des personnes handicapées et de l'accessibilité en général au sein de STAS, il existe des lacunes importantes en matière de connaissances et dans la compréhension de l'accessibilité dans le cadre de l'emploi. La plupart des membres de l'entreprise sont conscients de l'existence de leurs collègues handicapés, mais il existe un manque de précisions quant aux accommodements et aux considérations dont ces personnes peuvent avoir besoin.

Bien que l'empathie soit un point de départ précieux, elle ne saurait remplacer une connaissance détaillée et une expérience de première main en matière d'accessibilité. Des situations qui peuvent sembler accessibles à première vue peuvent, après un examen plus approfondi ou une expérience personnelle, révéler des obstacles substantiels pour les personnes handicapées. Ces obstacles, même s'ils semblent mineurs à première vue, peuvent avoir un impact considérable sur l'expérience professionnelle de ces personnes.

Ce manque de compréhension nuancée a des conséquences sur l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et des programmes au sein de STAS. Les politiques, les programmes et les directives peuvent ne pas traiter de manière appropriée les questions essentielles d'accessibilité au sein de l'entreprise, comme indiqué à la section 1.1.

1.4 Niveau d'accommodement exemplaire

Malgré l'absence de politiques formelles et de sensibilisation générale, l'enquête a mis au jour un niveau exemplaire de bienveillance et d'accommodement de la part des collègues et des supérieurs à l'égard des personnes ayant besoin d'un soutien supplémentaire. Ces accommodements ont souvent été mis en œuvre sur une base ponctuelle, reflétant une culture positive de soins et d'empathie au sein de la main-d'œuvre. Cette bienveillance inhérente peut servir de base solide à l'élaboration de politiques d'accessibilité plus structurées et plus inclusives.

1.5 Besoin de développement de politiques et de sensibilisation

Les principales conclusions de notre analyse soulignent la nécessité d'élaborer des politiques formelles en matière d'accessibilité et de mettre en œuvre des initiatives de sensibilisation. En tirant parti de la culture existante d'adaptation et de bienveillance, STAS peut s'appuyer sur l'équité pour créer des



environnements de travail plus inclusifs qui, en plus d'être plus conformes à la LCA, garantissent également que toutes les personnes ont les mêmes chances de contribuer et de s'épanouir.

Mesures à prendre pour éliminer les obstacles :

1. Élaboration de politiques et de programmes d'accessibilité internes complets : STAS s'efforcera de créer des politiques et des programmes internes complets en matière d'accessibilité qui abordent toutes les facettes de l'emploi. Les domaines clés à aborder devraient comprendre :

- **Pratiques d'embauche :** Examiner et réviser les pratiques d'embauche pour s'assurer qu'elles sont inclusives et qu'elles ne présentent pas d'obstacles pour les personnes handicapées. Il s'agira de prévoir des accommodements lors des entrevues, de s'assurer que le processus de candidature aux postes ne présente pas d'obstacles ainsi que d'éliminer les exigences inutiles susceptibles d'exclure les candidats potentiels handicapés. Certains aspects du processus d'embauche seront influencés par des entités externes, mais nous pouvons apporter des améliorations concrètes aux aspects qu'elles contrôlent.
- **Accommodements en milieu de travail :** Élaborer une politique exhaustive d'accommodement du lieu de travail afin de répondre aux divers besoins des employés. Il s'agira notamment d'apporter des modifications physiques à l'espace de travail, de fournir des technologies d'assistance ou de renforcer les politiques de travail souple existantes pour répondre aux divers besoins relatifs au handicap. Une telle politique a également le potentiel d'attirer des candidats qualifiés qui, autrement, n'auraient pas été pris en considération, et d'améliorer la qualité générale dans l'ensemble de l'entreprise.
- **Occasions de promotion :** S'assurer que les pratiques de promotion sont à la fois équitables et accessibles. Cela signifie s'assurer que les employés handicapés disposent de chances égales d'avancement et à ce que tout obstacle potentiel à la promotion soit identifié et éliminé.

Inclusion de l'expérience personnelle : Impliquer activement les employés handicapés dans le processus d'élaboration de la politique. Leurs expériences de première main et leurs points de vue sont inestimables pour élaborer des politiques et des programmes véritablement inclusifs et efficaces. Pour ce faire, plusieurs stratégies seront mises en place :

- **Rétroaction régulière :** Établir des moyens d'obtenir constamment la rétroaction des employés handicapés. Il peut s'agir de sondages quantitatifs, de groupes de discussion qualitatifs, d'entretiens individuels qualitatifs, etc. Cette rétroaction permettra d'identifier les domaines spécifiques à améliorer et de mieux comprendre les défis auxquels ces employés sont confrontés.
- **Participation à la prise de décision :** Nous nous efforcerons d'impliquer les employés handicapés dans les organismes chargés de la prise de décisions ou dans les comités liés à l'accessibilité et à



l'emploi. Leurs points de vue permettront d'obtenir des renseignements précieux qui pourraient autrement être négligés.

- **Défenseurs de l'accessibilité** : Nous allons créer un rôle de défenseur de l'accessibilité au sein de l'entreprise. Ces personnes seront responsables de la sensibilisation, de l'éducation de leurs collègues et de favoriser une culture d'inclusion.

Formation sur l'accessibilité : L'instauration d'une culture durable de l'accessibilité au sein de STAS nécessite un programme de formation approfondi et soutenu, qui comprend, notamment :

- **Formation préparatoire** : Dans le cadre de leur intégration dans l'entreprise, les nouveaux employés participeront à un module de formation sur l'accessibilité. Cet engagement précoce permet de comprendre les principes de l'accessibilité, de souligner l'importance de l'inclusion et de prendre connaissance des politiques et des procédures propres à STAS en matière d'accessibilité.
- **Formation continue** : Au-delà de l'introduction initiale, des séances de formation périodiques seront organisées pour permettre aux employés de se tenir au courant et d'approfondir leur compréhension des questions d'accessibilité. Ces séances récurrentes pourraient être programmées annuellement ou semestriellement et serviraient à informer les employés de l'évolution des politiques d'accessibilité, des pratiques exemplaires émergentes et des nouvelles tendances ou des nouveaux défis en matière d'accessibilité.
- **Formation axée sur le leadership** : Une formation spécialisée pour les postes de direction permettra d'améliorer l'accessibilité de manière considérable. Cette formation les sensibilisera et soulignera leurs responsabilités uniques dans la promotion d'un environnement de travail accessible. Les dirigeants donnent le ton et définissent les pratiques de l'entreprise. Lorsqu'ils sont bien informés et qu'ils s'engagent en faveur de l'accessibilité, ils peuvent être à l'origine de changements substantiels. Ils disposent des outils nécessaires pour fixer des normes d'inclusion et pour s'assurer que l'accessibilité demeure un élément essentiel dans l'ensemble des décisions et des initiatives.

L'environnement bâti

Étant donné que l'environnement bâti dans lequel travaille la grande majorité des employés de STAS est constitué d'aéroports (qui ne sont pas sous le contrôle ou la compétence de l'entreprise), cette section ne s'applique pas.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacles identifiés :

Notre analyse a mis en évidence d'importants problèmes d'accessibilité dans l'infrastructure des TIC. Comparativement aux autres secteurs de l'entreprise, les obstacles détectés dans les TIC de STAS sont considérablement plus importants et plus graves. Bien qu'il existe certainement des obstacles dans d'autres secteurs, les problèmes identifiés dans les TIC constituent de véritables obstacles qui pourraient empêcher les personnes handicapées d'utiliser les technologies utilisées à STAS. Pour mieux comprendre ces obstacles et leur impact, les résultats ont été classés en fonction du groupe de personnes handicapées concerné :

Déficiences visuelles :

- **Contraste de couleur :** La palette de couleurs principale, en particulier l'utilisation du rouge (#fc273f) et du violet (#8d5fff) associés au blanc, ne répond pas toujours aux normes de contraste des couleurs. Ce problème a été observé sur plusieurs plateformes, notamment le portail, STAS Boutique, Oracle, Merinio, FreshTeam et FreshDesk. En outre, le choix des couleurs de l'application Kiosk et de l'application de bureau Rostima posait problème. Le contraste des couleurs est essentiel pour les personnes qui souffrent de vision faible ou partielle, ce qui en fait une catégorie de problèmes importants, car ces personnes constituent l'un des groupes démographiques les plus importants parmi les personnes handicapées.
- **Texte de remplacement et équivalents textuels :** Un problème omniprésent dans toutes les technologies est l'absence de texte de remplacement approprié pour les images et d'équivalents textuels pour les diagrammes et les graphiques. Cela était particulièrement visible dans RDM, WAP, FreshTeam, FreshDesk et le site Web principal. Ces problèmes posent d'importants obstacles aux utilisateurs de lecteurs d'écran, ce qui en fait une catégorie essentielle.
- **Accessibilité au format PDF :** La documentation et les feuilles de paie d'Oracle sont automatiquement générées sous forme de PDF inaccessibles. Cela constitue un obstacle majeur pour les personnes malvoyantes qui utilisent des lecteurs d'écran. Compte tenu de sa gravité, ce problème est classé comme essentiel.

Déficiences motrices :

- **Accessibilité au clavier :** Nous avons constaté que l'accessibilité au clavier n'était pas uniforme dans tous les espaces numériques de STAS. Certains, comme le portail, permettent une navigation raisonnable au clavier, mais d'autres, comme FreshTeam, FreshDesk et l'application de bureau Rostima en particulier, sont presque totalement inutilisables sans souris. En outre, la plateforme RDM dispose d'une fonction « glisser-déposer » qui n'est pas du tout accessible par le clavier. L'accessibilité au clavier est essentielle pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser de souris en raison de divers handicaps, ce qui en fait une catégorie essentielle.

Déficiences cognitives :

- **Étiquettes et champs de formulaire :** Plusieurs sites (Portal, STAS Boutique, Kiosk, Merinio, RDM, FreshTeam, FreshDesk) présentent des incohérences au niveau des étiquettes des champs de formulaire, ce qui peut prêter à confusion et rendre l'expérience utilisateur difficile pour les personnes souffrant de déficiences cognitives ou visuelles. Compte tenu de l'impact potentiel sur l'utilisateur, ce problème appartient à la catégorie modérée.
- **Animations :** Sur le site Web frontal, nous avons remarqué la présence d'animations qui ne permettaient pas de mettre en pause ou d'arrêter le contenu en mouvement. Elles pourraient perturber les utilisateurs qui souffrent d'un trouble d'attention. Compte tenu de son impact sur la convivialité, ce problème appartient à la catégorie modérée.

Déficiences auditives :

L'analyse actuelle n'a pas révélé de problèmes précis liés à l'accessibilité auditive. Toutefois, il est important de noter que l'accessibilité des personnes souffrant de déficiences auditives nécessite des efforts continus. Si un contenu audio ou vidéo est introduit ou existe déjà, il doit être accompagné de sous-titres pour garantir l'accessibilité aux personnes malentendantes ou sourdes.

Mesures à prendre pour éliminer les obstacles :

Notre analyse a mis en évidence la nécessité d'améliorer considérablement l'accessibilité de l'infrastructure des TIC de STAS. Nous proposons une stratégie qui établit un équilibre entre les mesures immédiates et la planification à long terme. Les recommandations à court terme peuvent être mises en œuvre rapidement pour obtenir des améliorations immédiates, tandis que les recommandations à long terme constituent une feuille de route pour parvenir à une accessibilité durable. L'essentiel est de prendre ces actions en considération non pas comme des efforts isolés, mais comme faisant partie d'un engagement continu en faveur de l'inclusion numérique et de l'utilisation universelle des plateformes et des services de STAS. Les initiatives suivantes ont été conçues pour servir de guide à cet engagement :

Recommandations à court terme :

- **Utiliser les outils d'accessibilité :** Dans l'immédiat, nous prévoyons d'intégrer des outils d'évaluation de l'accessibilité du web disponibles gratuitement, tels que WAVE, axe ou ARC Toolkit, dans les processus de développement et d'entretien des TIC de STAS. Ces outils fournissent une aide précieuse pour identifier, diagnostiquer et résoudre les problèmes d'accessibilité, agissant en tant que premiers intervenants dans l'engagement de STAS en faveur de l'inclusion. Ils offrent des fonctionnalités telles que l'analyse du contraste des couleurs, les tests d'accessibilité au clavier et la détection du texte de remplacement, entre autres, qui correspondent aux questions clés identifiées lors de notre audit.



- **Formation et éducation** : Afin d'établir une solide connaissance de l'accessibilité au sein des équipes de STAS, des séances de formation complètes seront organisées pour les équipes chargées du développement, du web et du contenu. Ce programme d'éducation offrira une formation sur une série de sujets liés à l'accessibilité, depuis les bases de la création de contenu web accessible et les principes de conception, jusqu'aux techniques de programmation avancées pour l'accessibilité. Parallèlement, la campagne de sensibilisation à l'échelle de l'entreprise, mentionnée dans d'autres rapports, permettrait de souligner l'importance de l'accessibilité et le rôle de chaque membre de l'équipe dans le soutien de cet aspect essentiel des activités de STAS.

Mise en œuvre de la politique : L'établissement de politiques claires est une étape essentielle vers un véritable engagement en faveur de l'accessibilité. Ces politiques abordent les processus de développement interne des TIC ainsi que les applications tierces. Elles définissent des normes d'accessibilité (telles que la conformité aux WCAG), proposent des directives pour la création et l'entretien de TIC accessibles et établissent un système d'évaluation et d'amélioration continues de l'accessibilité. Elles intègrent également des exigences explicites pour les fournisseurs tiers afin de garantir que toute TIC provenant de l'extérieur est conforme aux normes d'accessibilité de STAS. Ce processus permet de créer un précédent clair pour les fournisseurs existants et potentiels, tout en offrant un point de référence pour l'évaluation de solutions tierces potentielles.

Recommandations à long terme :

- **Vérifications complètes de l'accessibilité** : Afin de garantir une harmonisation permanente sur les normes d'accessibilité, nous mettrons en œuvre des vérifications (audits) périodiques complets de l'accessibilité par une équipe qui dispose d'une expertise spécifique dans ce domaine. Ces vérifications portent sur toutes les facettes de l'infrastructure TIC de STAS, en évaluant l'accessibilité de l'ensemble des technologies. L'objectif n'est pas seulement d'identifier les problèmes actuels, mais également d'anticiper ceux qui pourraient se poser à l'avenir. Les résultats seront systématiquement documentés. Chaque vérification donne lieu à un plan d'action ciblé, permettant aux équipes internes et aux fournisseurs de résoudre les problèmes identifiés. En planifiant ces vérifications de manière récurrente, STAS restera au fait de l'évolution constante du paysage de l'accessibilité numérique et s'assurera que l'infrastructure TIC continue de répondre aux besoins de tous les utilisateurs.
- **Résoudre les problèmes liés à la technologie interne** : À la suite des vérifications, la priorité sera accordée à la correction du microsite interne. Ce site, qui est directement géré par STAS, nous offre la possibilité de fixer une norme élevée et de démontrer notre engagement en matière d'accessibilité. Le traitement de questions telles que le contraste des couleurs, l'accessibilité du clavier et l'étiquetage améliorera l'expérience de l'utilisateur pour les personnes qui souffrent de divers handicaps et sera conforme à la LCA et aux directives internationales en matière d'accessibilité.



- **Collaborer avec les fournisseurs** : L'une des principales stratégies pour améliorer l'accessibilité des TIC d'origine externe consistera à collaborer activement avec nos fournisseurs. Nous leur communiquerons les exigences en matière d'accessibilité, nous discuterons des problèmes identifiés dans leurs produits et nous travaillerons ensemble pour formuler et mettre en œuvre des solutions efficaces. Cette approche collaborative peut contribuer à l'établissement de relations solides avec les fournisseurs, sur la base d'un engagement commun en faveur de l'accessibilité. Toutefois, il est essentiel de reconnaître que tous les fournisseurs ne sont pas nécessairement disposés à respecter les normes d'accessibilité de STAS ou en mesure de le faire. Dans ces cas, STAS sera prêt à rechercher des solutions de rechange. Heureusement, les efforts en faveur de l'accessibilité se multiplient à l'échelle mondiale, ce qui indique qu'il y aura des fournisseurs qui accorderont la priorité à l'accessibilité et qui seront en mesure d'offrir des produits et des services conformes. En étant ouverts à ces solutions de rechange, nous pouvons garantir que l'infrastructure des TIC reste accessible, indépendamment de la coopération des fournisseurs individuels.

En mettant en œuvre ces recommandations à court et à long terme, nous pouvons progresser de manière considérable dans la résolution des obstacles actuels à l'accessibilité tout en établissant un engagement permanent en faveur de l'inclusion numérique. Il est essentiel de comprendre qu'il ne s'agit pas d'un effort ponctuel, mais d'un cheminement continu vers la création d'un environnement TIC réellement accessible à tous.

Communication, autre que TIC

Obstacles identifiés :

L'analyse des communications, distinctes des TIC, révèle d'importants problèmes d'accessibilité qui constituent des obstacles pour les travailleurs handicapés. Les questions qui ont été soulevées concernent principalement la politique, les méthodes de communication, la sensibilisation et la culture.

- **Un manque de politiques ou de procédures officielles d'accessibilité** : L'absence de politiques ou de procédures formelles visant à garantir l'accessibilité de la communication est une constatation importante. Cette absence de directives ou de normes explicites laisse l'accessibilité des communications à la discrétion de chacun et peut entraîner des incohérences. Un tel vide politique peut favoriser par inadvertance des pratiques inaccessibles, et ce malgré les bonnes intentions
- **Méthodes de communication inaccessibles** : Bien que l'utilisation de plateformes telles que le courriel et Teams soit accessible, notre analyse a révélé un manque de moyens de communication pour tous les employés. Il n'y a pas de numéro ATS facilement accessible, ce qui représente un accommodement essentiel pour les personnes malentendantes. Plus important encore, le portail web, un système



Oracle, sert de moyen de communication clé au sein de l'entreprise, mais n'est pas entièrement accessible, ce qui en fait un obstacle potentiel important pour de nombreux employés.

- **Faible niveau de sensibilisation à l'accessibilité** : Bien que l'accessibilité soit théoriquement comprise dans l'entreprise, il existe un fossé entre les connaissances théoriques et l'application pratique. Les expériences vécues par les personnes handicapées peuvent être considérables, et le manque de sensibilisation peut créer des obstacles à la création de pratiques concrètes et inclusives.
- **Culture de bienveillance et d'accommodement** : Malgré ces problèmes, il est remarquable que STAS fasse preuve d'une culture de bienveillance et d'accommodement. L'atmosphère de travail est généralement aussi favorable que le travail le permet. Il est important de tirer parti de cette culture d'empathie existante pour promouvoir et inculquer les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'entreprise.

En résumé, bien qu'il existe des obstacles, les bases d'un environnement plus accessible et plus inclusif sont déjà présentes au sein de STAS. Il est toutefois essentiel de s'attaquer rapidement à ces obstacles importants à la communication afin de satisfaire aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité et, plus important encore, de s'assurer que tous les employés puissent participer pleinement et efficacement sur le lieu de travail.

Mesures à prendre pour éliminer les obstacles :

- **Améliorer les outils de communication** : Les méthodes de communication actuelles seront évaluées et nous nous efforcerons de les rendre plus accessibles. Il s'agit notamment de garantir l'accessibilité du portail Oracle et d'envisager la mise en place de services ATS ou équivalents. En outre, nous envisagerons l'acquisition d'outils de communication supplémentaires conçus dans un souci d'accessibilité, afin de garantir que tous les employés puissent accéder et participer aux communications de manière efficace.
- **Créer et mettre en œuvre des politiques et procédures d'accessibilité** : Il y a actuellement un manque de politiques ou de procédures d'accessibilité officielles. Une priorité sera la création de politiques et de procédures claires qui soutiennent l'accessibilité. Ces politiques aborderont tous les aspects de la communication et délimiteront clairement les responsabilités et les attentes.
- **Investir dans la formation sur l'accessibilité** : Bien qu'il existe une certaine connaissance de l'accessibilité à STAS, on constate un écart important entre les connaissances théoriques et l'expérience vécue par les personnes handicapées. Pour combler cet écart, nous nous efforcerons d'offrir à tous les employés une formation approfondie en matière d'accessibilité. Cette formation



abordera à la fois l'application pratique des principes d'accessibilité et la compréhension expérimentale de l'accessibilité.

- **Nommer un coordonnateur ou établir un comité dédié à l'accessibilité :** Nommer ou établir un coordonnateur ou un comité dédié à l'accessibilité. Ce rôle ou groupe sera responsable de superviser et de diriger les initiatives d'accessibilité dans l'ensemble de STAS. Cette démarche sera combinée à l'idée de champions de l'accessibilité dans les différents services, chargés de promouvoir et de contrôler l'accessibilité dans leurs équipes respectives.

Ces initiatives visent à favoriser une culture d'accessibilité au sein de STAS. Elles aideront non seulement l'entreprise à se conformer à la Loi canadienne sur l'accessibilité, mais contribueront également à rendre le lieu de travail plus inclusif et plus diversifié.

Approvisionnement de biens, de services et d'installations

Obstacles identifiés :

1. Absence de politiques officielles d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement

L'analyse de STAS révèle l'absence actuelle d'une politique structurée qui décrit spécifiquement la manière dont l'accessibilité doit être prise en compte et intégrée dans le processus d'approvisionnement. L'achat de biens, de services et d'installations ne fait l'objet d'aucune orientation documentée, ce qui pourrait avoir un impact sur les activités de STAS à une plus grande échelle, depuis les outils numériques et l'équipement de bureau utilisés par les personnes handicapées jusqu'à la mise en conformité des installations physiques au moyen de la location ou de l'achat.

2. Contrôle externe sur les fournisseurs

Les exigences externes influencent considérablement le processus d'approvisionnement de STAS. Étant donné qu'une proportion considérable du personnel de STAS est composée d'agents de contrôle, dont certains peuvent être handicapés, le recours aux biens et services fournis par ces agences externes peut avoir un impact. Comme pour les conclusions relatives à l'emploi, la capacité de STAS à réaliser des progrès importants dans son processus de passation de marchés dépend fortement de ces agences externes et est façonnée par elles.

3. Faibles niveaux de sensibilisation à l'accessibilité

Bien que les intentions de l'entreprise soient positives, nos conclusions font état d'un manque important de connaissances et de sensibilisation à l'accessibilité dans le cadre de la procédure de passation de marchés. Il y a une grande différence entre une approche empathique à l'égard des personnes handicapées et une compréhension globale de la manière d'acquies des biens, des services et des installations qui répondent aux besoins spécifiques de ces personnes. Ce manque de compréhension pose des problèmes potentiels, car des biens, des services et des installations qui semblent accessibles peuvent



présenter des problèmes ou des obstacles subtils susceptibles d'avoir un impact considérable sur l'expérience des personnes handicapées.

4. Une culture de bienveillance et d'accommodement

Malgré les problèmes identifiés, STAS fait preuve d'une culture exemplaire de bienveillance et d'accommodement de la part de tous les niveaux hiérarchiques envers ses employés, y compris ceux qui sont handicapés. Les accommodements pour les personnes handicapées ont toujours été facilement disponibles, et bien que cela crée un environnement de travail favorable, cela ne devrait pas être considéré comme un substitut aux pratiques et aux connaissances formelles en matière d'accessibilité. Toutefois, il est possible de s'appuyer sur cette culture pour relever les défis et créer des processus et des politiques d'approvisionnement plus efficaces et plus inclusifs.

Mesures à prendre pour éliminer les obstacles :

1. Long terme

Élaboration de politiques d'accessibilité pour l'approvisionnement : STAS s'efforcera de créer des politiques d'accessibilité solides et complètes pour son processus de passation de marchés. Ces politiques engloberont tous les aspects pertinents :

- **Outils numériques :** Lors de l'acquisition d'outils numériques, la création et la mise en œuvre de politiques spécifiques donnant la priorité à l'accessibilité sont essentielles. STAS s'efforcera de s'assurer que les logiciels, les plateformes et les ressources numériques respectent les normes d'accessibilité reconnues comme les directives sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG). Il est également important que STAS établisse une procédure pour examiner et mettre à jour régulièrement les normes d'accessibilité utilisées et se tenir au courant des progrès de l'industrie et des révisions des directives existantes. Les fournisseurs privilégiés doivent fournir des modèles d'accessibilité volontaire des produits (VPAT) qui détaillent les caractéristiques d'accessibilité du produit. En outre, STAS s'efforcera d'utiliser des outils offrant des fonctionnalités telles que la compatibilité avec les lecteurs d'écran, les modes à fort contraste et la navigation au clavier, afin de garantir que tous les outils numériques achetés sont pleinement utilisables par tous les employés, y compris ceux qui sont handicapés.
- **Équipement physique :** Lorsqu'il s'agit d'équipement physique, STAS élaborera une stratégie complète qui intègre les enjeux d'accessibilité à chaque étape de l'approvisionnement. Cela impliquera de prioriser les fournisseurs qui offrent de l'équipement ou de la machinerie spécialement conçus pour l'accessibilité. En outre, STAS exigera des fournisseurs d'équipements qu'ils fournissent des spécifications détaillées sur les produits, indiquant la facilité d'utilisation pour les employés handicapés, les dispositifs de sécurité et tout accommodement possible pour améliorer l'accessibilité. S'assurer que tout l'équipement physique acheté peut être utilisé de façon sécuritaire et efficace par les employés handicapés est un aspect fondamental de la création d'un milieu de travail inclusif.



- **Services :** Les politiques de STAS s’efforceront de prioriser la conformité en matière d’accessibilité lors de l’embauche d’entrepreneurs, de consultants ou de fournisseurs de services externes. Par exemple, prioriser les entrepreneurs qui démontrent une compréhension claire de l’accessibilité et un engagement envers celle-ci. Il peut s’agir de professionnels formés aux principes de la conception universelle, de consultants ayant fait leurs preuves en matière de création de services accessibles, de prestataires de services ayant des politiques d’accessibilité documentées ou de fournisseurs offrant des services tels que l’interprétation en langue des signes, le sous-titrage en direct ou la correction de documents.
- **Installations :** Lors de l’acquisition de nouvelles installations ou de rénovations, STAS s’efforcera de garantir la conformité aux normes d’accessibilité. Idéalement, STAS s’efforcera de se concentrer sur les bâtiments qui sont déjà conformes aux normes d’accessibilité du code du bâtiment canadien. STAS insistera sur la nécessité de se doter d’une signalisation claire, de larges couloirs, de portes automatiques, d’indicateurs tactiles et de commandes adaptées à la taille des personnes. Il est important de noter la responsabilité partagée avec les agences externes à cet égard, et STAS défendra proactivement ces normes d’accessibilité dans les espaces contrôlés par d’autres organisations afin de garantir un environnement accessible à ses employés. Il est également important de noter que les établissements existants ne sont pas tenus de se mettre en conformité avec les exigences de la LCA, mais que toute nouvelle construction ou toute rénovation importante doit respecter strictement ces lignes directrices.

Formation continue sur l’accessibilité pour le personnel de l’approvisionnement : STAS s’efforcera de fournir une formation continue sur les enjeux liés à l’accessibilité pour tout le personnel d’approvisionnement. Cette formation doit avoir lieu au moment de l’intégration et de manière continue par la suite, afin de refléter l’évolution des normes, des lois et des meilleures pratiques au fil du temps. Il est particulièrement important d’inclure une formation à l’accessibilité pour les décideurs en matière d’approvisionnement afin de favoriser un processus d’approvisionnement plus inclusif, ce qui se reflétera positivement sur les efforts globaux de l’organisation en matière d’accessibilité.

2. Recommandations à court terme

Encourager la diversité des fournisseurs : À court terme, STAS s’efforcera d’accroître la diversité des fournisseurs, et de travailler avec plus de fournisseurs qui priorisent l’accessibilité. Ces fournisseurs font généralement preuve d’une bonne compréhension des questions d’accessibilité, ce qui peut grandement contribuer aux efforts de STAS en vue de créer un processus d’approvisionnement plus inclusif.

Défense de l’accessibilité : Enfin, bien que STAS ait un contrôle limité sur les fournisseurs externes, nous continuerons à promouvoir de meilleures normes d’accessibilité. En communiquant activement son engagement en faveur de l’accessibilité aux fournisseurs, STAS peut influencer positivement le processus d’approvisionnement externe, améliorant ainsi l’accessibilité pour ses employés.



Conception et prestation de programmes et de services

Obstacles identifiés :

Le sondage sur la conception et la fourniture de programmes et de services à STAS a révélé des circonstances uniques dues à sa structure opérationnelle. L'influence majeure exercée par les tiers détermine largement la capacité de STAS à influencer directement ses programmes et services, limitant considérablement, voire totalement, son autonomie opérationnelle à cet égard.

Malgré ces limites, elle favorise néanmoins une culture de l'empathie et des attitudes accommodantes à l'égard des personnes handicapées. Toutefois, cela ne remplace pas le besoin de politiques et de lignes directrices formelles sur l'accessibilité, qui, au moment de notre analyse, étaient manifestement absentes au sein de l'organisation.

En résumé, le manque de contrôle interne sur la conception et la fourniture des programmes et des services et l'absence de politiques internes explicites en matière d'accessibilité constituent les principaux obstacles au respect de la LCA au sein de STAS.

Mesures à prendre pour éliminer les obstacles :

Les tiers ont une influence importante sur la gestion et la direction des services de STAS. Néanmoins, STAS peut prendre des mesures proactives pour s'harmoniser plus étroitement sur la LCA et garantir une meilleure expérience pour les personnes handicapées.

- **Engagement avec des tiers** : Nous nous efforcerons d'engager activement le dialogue avec nos clients et les fournisseurs tiers. Des réunions régulières, des discussions sur des questions pertinentes et des efforts de collaboration dans la mise en œuvre des politiques d'accessibilité aideront à combler les écarts existants entre STAS et les objectifs et pratiques en matière d'accessibilité des tiers.
- **Défense de l'accessibilité** : STAS nommera un défenseur de l'accessibilité ou une équipe au sein de l'entreprise. Ce défenseur ou cette équipe doit servir de liaison avec des tiers, assurer l'harmonisation des politiques partagées avec les exigences de la LCA et agir comme personne-ressource précieuse pour les employés et les clients handicapés.
- **Programmes de formation** : Bien que les tiers jouent un rôle important, STAS s'efforcera d'améliorer la compréhension des problèmes d'accessibilité. Nous prévoyons élaborer des programmes de formation des employés. Ces programmes favoriseront un environnement dans lequel les employés de tous les niveaux comprennent l'accessibilité et savent comment en faire la promotion dans le cadre de leurs fonctions.



Transport

La section sur le transport accessible pour les personnes handicapées ne s'applique pas à STAS, car nous ne fournissons ni n'utilisons aucune forme de transport.

Consultation

Référence :

Notre processus de consultation a retenu les services d'un groupe diversifié de personnes, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de STAS, afin d'acquérir une compréhension approfondie des expériences des personnes handicapées au sein de l'organisation. Cette approche a englobé des personnes handicapées et non handicapées, ce qui nous a permis de recueillir un large éventail de points de vue et de répondre aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Consultation interne

En interne, nous nous sommes entretenus avec des employés de STAS à différents niveaux de l'organisation, depuis les vice-présidents et les directeurs jusqu'aux administrateurs de niveau inférieur et au personnel d'encadrement. Nous avons interrogé des personnes souffrant de handicaps tels que des troubles de la mobilité, des troubles mentaux et une perte d'audition, ainsi que des personnes ne souffrant d'aucun handicap connu.

Notre méthodologie pour ces consultations internes a consisté à mener des entretiens en utilisant un éventail de méthodes de communication afin de répondre aux différents besoins de nos participants. Bien que la plupart des participants à nos consultations internes ne soient pas handicapés, leurs points de vue se sont révélés précieux pour comprendre la culture du lieu de travail, les accommodements et l'approche globale des handicaps au sein de STAS.

Il est important de noter que nous n'avons pas réussi à parler à des agents de sécurité au cours de notre processus de consultation interne. Cela était en partie dû à des contraintes d'horaire, mais

principalement parce que le rôle d'agent de sécurité à STAS nécessite des examens de santé et de conditionnement physique pendant l'embauche. Par conséquent, il n'y avait pas d'officiers handicapés que nous aurions pu consulter au cours de ce projet.

Consultation externe

En externe, nous avons consulté des experts en accessibilité et des personnes handicapées afin d'obtenir un point de vue plus large sur les questions d'accessibilité en question. Notre consultation externe a impliqué un partenariat avec un groupe d'accessibilité à TransPerfect, où nous avons interagi avec des groupes d'utilisateurs composés de personnes souffrant de divers handicaps. Ces groupes de discussion ont couvert les principales catégories de handicaps - visuels, auditifs, moteurs, cognitifs et psychologiques.



La double approche des consultations internes et externes a permis de comprendre les défis auxquels sont confrontées les personnes handicapées au sein de STAS et les solutions possibles pour améliorer l'accessibilité et l'inclusivité de l'entreprise.

Obstacles identifiés :

Résultats généraux (pour tous les handicaps)

En général, les employés de STAS ont indiqué que, bien que l'entreprise soit globalement accommodante et attentionnée, il y a un manque de compréhension profonde des défis uniques auxquels sont confrontées les personnes handicapées. Cela est particulièrement remarquable pour les invalidités de longue durée. Il peut souvent sembler que les accommodements sont conçus pour les déficiences temporaires, comme le rétablissement d'une blessure. En outre, la culture du travail exige souvent de longues heures de travail et une productivité élevée, ce qui peut être difficile pour n'importe quel employé, mais est particulièrement éprouvant pour les personnes handicapées. Les attentes d'une productivité égale, bien que non exprimées, créent un environnement stressant pour les employés handicapés qui peuvent avoir besoin de plus de temps pour accomplir les mêmes tâches. Enfin, la fonction principale d'agent de sécurité est le plus souvent inaccessible aux personnes handicapées en raison des exigences strictes en matière de santé, ce qui limite les possibilités d'emploi.

Déficiences visuelles

L'entreprise a fait preuve d'un manque important de sensibilisation et de compréhension à l'égard des handicaps visuels, dont la gravité et le type peuvent varier. De nombreux employés ne connaissaient pas les différents types de déficiences visuelles ni les accommodements nécessaires pour permettre à ces personnes de réussir dans leurs fonctions. La consultation a indiqué qu'il serait actuellement difficile pour une personne souffrant d'une déficience visuelle importante de travailler avec succès à STAS. Les fonctions d'agent de sécurité sont en grande partie inaccessibles en raison des exigences de santé et de sécurité fixées par le client, et les fonctions administratives posent également des problèmes, car les outils et la technologie existants ne sont pas correctement adaptés aux utilisateurs malvoyants.

Déficiences auditives

Les personnes malentendantes peuvent trouver des rôles appropriés au sein de STAS, mais ils se limitent principalement à des tâches administratives nécessitant une interaction minimale. Toute dépendance à l'égard de la communication verbale rendra de nombreuses fonctions difficiles pour les personnes souffrant de déficiences auditives. La communication par courriel, bien qu'utile, ne remplace pas totalement les conversations en face à face ou par téléphone, ce qui limite les rôles que les personnes souffrant d'un handicap auditif peuvent assumer.



Incapacités en matière de mobilité

Pour les personnes ayant un handicap lié à la mobilité, l'image semble plus optimiste, mais pas parfaite. STAS fait preuve de souplesse en apportant les modifications nécessaires aux fonctions de bureau, y compris des bureaux modifiés pour les utilisateurs de fauteuils roulants, des options de stationnement pratiques et d'autres ajustements similaires. Cependant, la taille même des aéroports et la vaste zone de couverture requise pour de nombreuses fonctions peuvent être pénibles pour les employés ayant des problèmes de mobilité. En outre, malgré le respect des directives relatives au stationnement des personnes handicapées, il est arrivé que toutes les places de stationnement réservées aux personnes handicapées soient occupées, ce qui a aggravé les problèmes d'accessibilité.

Déficiences cognitives

Les tâches complexes et intenses à STAS sont particulièrement difficiles pour les personnes souffrant d'un handicap cognitif. La charge de travail exigeante, associée à des vitesses de traitement potentiellement plus lentes, peut rendre les tâches professionnelles insupportables pour ces personnes. Pour améliorer l'intégration et l'efficacité de ces employés, plusieurs suggestions ont été formulées, notamment l'octroi de temps supplémentaire pour accomplir les tâches, la création d'instructions complètes et faciles à suivre pour toutes les tâches et la mise en place d'environnements adaptés aux personnes souffrant de troubles sensoriels. Les environnements respectueux des sens, qui pourraient se caractériser par une diminution de la lumière, du son et des distractions, seraient bénéfiques pour les personnes souffrant de divers handicaps cognitifs et leur permettraient de se concentrer. La possibilité de travailler à distance a également été suggérée comme solution de rechange, bien que cela puisse ne pas être pratique pour les fonctions qui nécessitent une présence sur place ou des interactions directes, comme les agents de sécurité ou les fonctions de direction. En outre, la mise en place d'un rôle de mentor pour aider et guider les employés souffrant de déficiences cognitives a été considérée comme un avantage potentiel.

Déficiences psychologiques

La charge de travail élevée et la pression des délais contribuent à un cycle de stress et de symptômes psychologiques, affectant la productivité et le bien-être. Une véritable pause pour se ressourcer mentalement est jugée précieuse mais actuellement inaccessible en raison de la gestion de la charge de travail. La souplesse des horaires et des lieux de travail pourrait atténuer ce problème. Une meilleure compréhension et une plus grande compassion ont également été soulignées comme étant essentielles pour soutenir les employés souffrant de troubles psychologiques, ce qui peut être réalisé grâce à des programmes complets de formation et de sensibilisation.